

## BAB I

### TENTANG INDOSAT CJDRO

#### 1.1. Pengertian



Gambar I.1. Gedung Indosat CJDRO  
Jl. Pandanaran no 18 Semarang  
Sumber : dokumen pribadi

Gedung Indosat CJDRO (*Central Java & DIY Regional Office*) adalah sebuah kantor Indosat tingkat regional yang wilayah kerjanya meliputi Jawa Tengah dan Yogyakarta. Berkewajiban mengatur dan mengawasi proses administrasi pemasaran produk-produk Indosat yang dilakukan oleh kantor cabang - kantor cabang yang tersebar di Jateng dan Yogyakarta. Kantor cabang - kantor cabang yang berada di bawah pengawasan dari Indosat CJDRO adalah Indosat kantor cabang Semarang, Yogyakarta, Solo, Purwokerto, dan Tegal.

Indosat CJDRO berkedudukan di kota Semarang karena bagi Indosat, Semarang adalah pemberi kontribusi terbesar di Jawa Tengah (Indosat, Jateng & DIY dalam Buku Panduan, 2007). Indosat CJDRO dipimpin oleh Kepala Regional (Group Head) yang membawahi beberapa Kepala Divisi dan Kepala Cabang Semarang dalam satu lingkup kerja.

Indosat CJDRO memiliki galeri Indosat sebagai kantor pelayanan bagi para pelanggan Indosat sekaligus sebagai tempat untuk memasarkan produk-produk dari Indosat kepada konsumennya. Keberadaan galeri Indosat di Gedung Indosat CJDRO adalah bagian dari sistem pemasaran yang dilakukan oleh Indosat Cabang Semarang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Gedung Indosat CJDRO di Semarang adalah sebuah kantor milik perusahaan Indosat yang berskala regional yang di dalamnya terdapat kegiatan manajemen dari Indosat Regional Jateng & DIY, Semarang Branch sebagai kegiatan pokok dan Galeri Indosat berskala regional sebagai kegiatan yang dilakukan oleh Semarang Branch. Tempat ini dirancang dengan

penekanan desain hi-tech sebagai perwujudan dari corporate image perusahaan Indosat yaitu “Yellow message” yang merupakan representasi dari citra Indosat sebagai perusahaan telekomunikasi terdepan yang berteknologi tinggi, bersahabat, dinamis dan modern.

### 1.2. Visi dan Misi Indosat

Visi PT. Indosat adalah menjadi pemimpin dalam menyediakan layanan jaringan telekomunikasi selular yang terintegrasi secara penuh di Indonesia.

Sedangkan misi PT. Indosat adalah :

- a. Menyediakan dan mengembangkan produk-produk yang inovatif dan berkualitas, mediasi jasa layanan dan solusi terbaik bagi pelanggan.
- b. Mengembangkan keuntungan pemegang saham.
- c. Meningkatkan kualitas hidup para pemegang saham.

### 1.3. Identitas Indosat

- a. Indosat adalah penyelenggara terdepan dalam industri telekomunikasi di Indonesia yang ikut mendorong perubahan dan perkembangan pasar telekomunikasi yang bertumbuh dan menjanjikan.

Indosat senantiasa mengamati perkembangan industri, meningkatkan kemampuan untuk menyediakan layanan komunikasi *end-to-end*, mengantisipasi dan menyediakan seluruh kebutuhan pelanggan.

Melalui manajemen yang berpengalaman dan berpotensi, Indosat akan senantiasa mengembangkan karyawan, teknologi dan layanan untuk mencapai visi perusahaan.

Pelanggan Indosat akan menikmati pelayanan *one stop-shopping* melalui kemudahan berinteraksi dengan pelanggan, kenyamanan serta keyakinan atas komitmen Indosat untuk memberikan pelayanan dan nilai terbaik. (Sumber : Indosat)

- b. *Corporate image* dari sebuah perusahaan adalah bagaimana suatu perusahaan dipersepsikan dan dilihat oleh masyarakat atau publik, dalam hal ini konsumen, pesaing, supplier, pemerintah dan masyarakat umum. *Corporate image* terbentuk dari kontak dengan perusahaan tersebut dan dengan menginterpretasikan informasi mengenai perusahaan tersebut. (Suharto, Christine, 1999, Corporate Identity, sejarah dan aplikasinya).

PT. Indosat sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar kedua di Indonesia memiliki corporate image yaitu *Yellow message*. *Yellow message* dimaksudkan sebagai identitas perusahaan yang merupakan representasi dari citra Indosat

sebagai perusahaan telekomunikasi terdepan yang berteknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

*Yellow message the trough new identity*, yaitu melalui identitas baru, Indosat berusaha menyampaikan pesan untuk satu langkah di depan, bergerak dinamis melampaui modernitas dengan komitmen tinggi pada komunikasi, teknologi, dan pelayanan terhadap masyarakat. (Semarang Build Poject, Indosat, 2008)

Dalam kaitannya dengan perancangan, wujud dari *Yellow message* adalah berupa ornamen yang *eye catching* dari fasade bangunan. (Indosat, Standarisasi Indosat CJDRO, 2008). Perusahaan Indosat tidak memberikan spesifikasi dan tidak memiliki ketentuan yang mendetail mengenai corporate image yang akan ditampilkan pada setiap bangunannya.



Gambar 1.2. Alternatif Wujud Corporate  
Image "*Yellow message*"  
Sumber : Indosat

- c. Dari beberapa gedung Indosat yang sudah berdiri, tidak ada suatu identitas yang menunjukkan bahwa gedung tersebut digunakan oleh perusahaan Indosat. Hal ini dapat dilihat dari gambar KPPTI (Kantor Pusat Perusahaan Telekomunikasi Indosat), Kantor Regional Sumatera, dan Kantor Regional Jawa Barat berikut ini :



Gambar I.3. Kantor Pusat PT. Indosat,  
Jl. Medan Merdeka Barat, Gambir,  
Jakarta  
Sumber : [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)



Gambar I.4. Kantor Indosat  
Medan, Jl. Perintis  
Kemerdekaan no.39, Medan  
Sumber : [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)



Gambar I.5. Kantor Indosat  
Regional Jawa Barat, Jl. Asia  
Afrika, Bandung  
Sumber : dokumen pribadi

#### 1.4. Logo Indosat



Gambar I.6. Logo Indosat  
Sumber : Indosat, 2008

Identitas Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dan simbol "*Techno Flower*" yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

Teks Indosat didesain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan mudah bekerjasama. Warna Indosat melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

Simbol *techno flower* tercipta dari gabungan tiga elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia, dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut. Tiga elips pembentuk *techno flower* masing-masing mencerminkan : Masyarakat Indonesia, Teknologi, Telekomunikasi.

Rangkaian elips ini membentuk bintang permata di tengah mencerminkan layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh Indosat kepada masyarakat Indonesia.

## **1.5. Struktur Organisasi**

### 1.6. Jumlah Pekerja

Berikut adalah jumlah karyawan Indosat CJDRO yang bekerja di dalam gedung Indosat, yaitu setelah dikurangi dengan karyawan bagian Divisi Technical yang bekerjanya menempati Kantor Divisi Technical di Jl. Bukit Kusuma, Gombel, Semarang.

Tahun	Jumlah
2007	204 orang
2006	193 orang
2005	182 orang
2004	170 orang
2003	160 orang

Tabel I.1. Jumlah Pekerja Indosat CJDRO

Sumber : Indosat, 2008

Dalam PT. Indosat CJDRO terdapat jabatan-jabatan yang selalu tetap (tidak berubah) dari tahun ke tahun, jabatan-jabatan tersebut adalah :

No	Bagian	Jabatan
1	Regional Jateng & DIY	1 Kepala Regional, 1 Sekretaris
2	Marketing & Sales Support <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing Program &amp; Analys</li> <li>• Product &amp; Solution Support</li> <li>• Channel Management</li> <li>• Retention Management</li> <li>• Vas Sales Management</li> </ul>	1 Kepala Divisi <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> </ul>
3	Technical Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local Network O&amp;M</li> </ul>	• 1 Manager
4	Finance <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgeting &amp; Revenue Assurance</li> <li>• Treasury</li> <li>• Accounting</li> </ul>	1 Kepala Divisi <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> </ul>
5	Business Operation Support <ul style="list-style-type: none"> <li>• HR Development</li> <li>• Property &amp; GA</li> <li>• IT Support</li> <li>• Procurement</li> <li>• Site Administration &amp; Litigation</li> </ul>	1 Kepala Divisi <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> </ul>
6	Internal Audit	1 Kepala Divisi
7	Semarang Branch <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcomm</li> <li>• Direct Sales</li> <li>• Indirect Sales</li> <li>• Customer Service</li> <li>• Sales Administration &amp; Market Analysis</li> </ul>	1 Kepala Cabang, 1 Sekretaris, dan 1 Branch Admin <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> <li>• 1 Manager</li> </ul>
Jmlah		28 orang

Tabel I.2. Jumlah Pekerja Tetap Indosat CJDRO

Sumber : Indosat, 2008

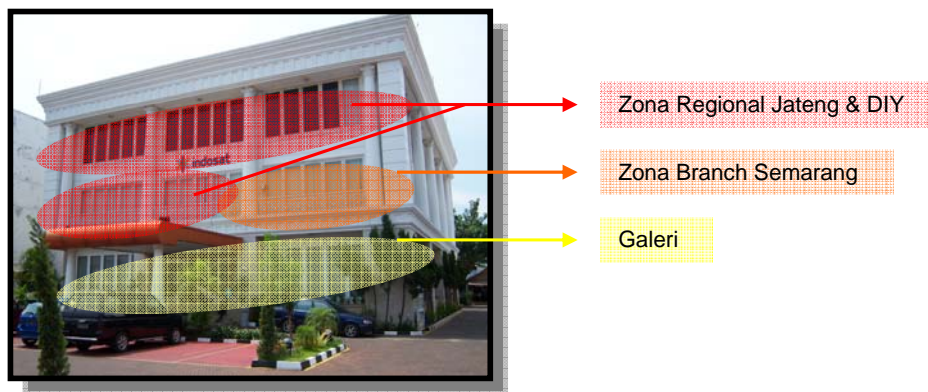
Dari data tabel di atas, diketahui jumlah pekerja Indosat CJDRO yang tidak tetap yaitu sebagai berikut :

Tahun	Jumlah Pekerja		
	Pertahun	Tetap	Tidak Tetap
2007	204 orang	28 orang	176 orang
2006	193 orang	28 orang	165 orang
2005	182 orang	28 orang	154 orang
2004	170 orang	28 orang	142 orang
2003	160 orang	28 orang	132 orang

Tabel I.3. Perubahan Jumlah Pekerja Indosat CJDRO Tahun 2003-2007  
Sumber : Indosat, 2008

### 1.7. Pembagian Zoning

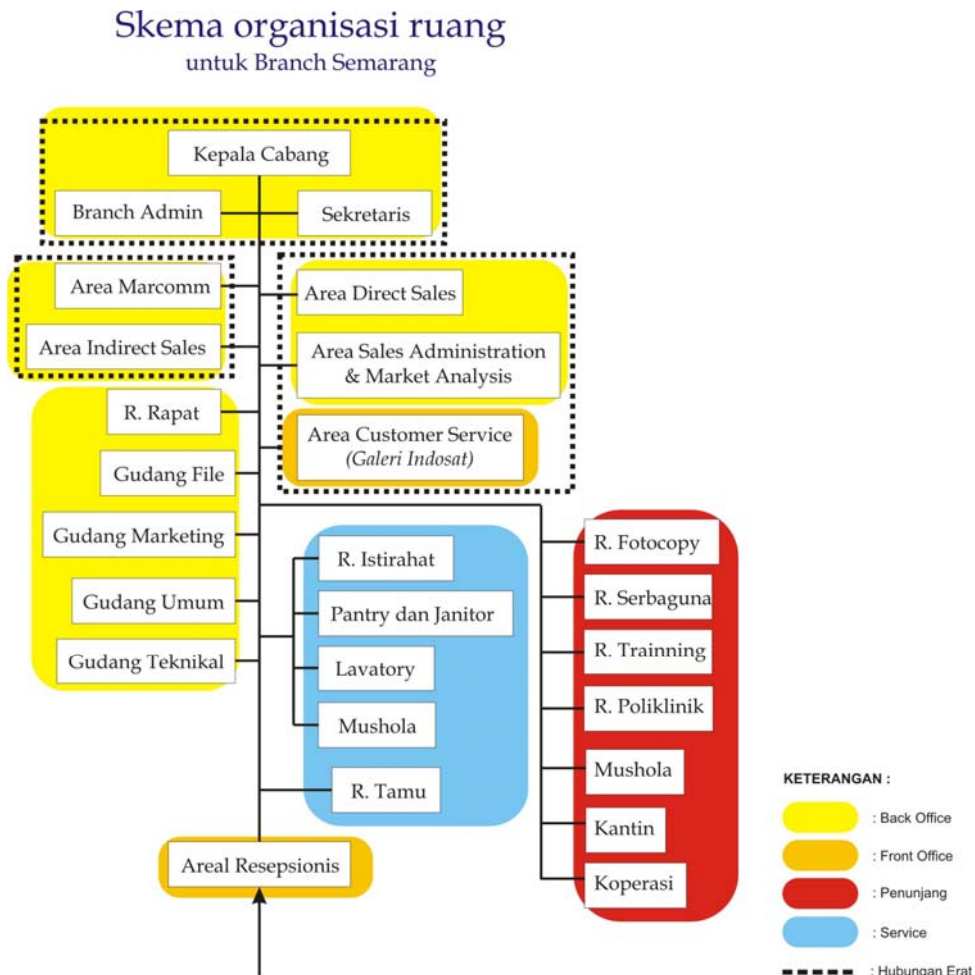
Indosat CJDRO yang pada saat ini masih menempati bangunan Bank Umum Nasional yang terdiri dari tiga lantai memiliki zoning sebagai berikut :



Gambar.I.7. Pembagian Zoning pada Existing  
Gedung Indosat CJDRO  
Sumber : Analisis Penulis

### 1.8. Skema Organisasi Ruang Indosat CJDRO

#### a. Skema organisasi ruang untuk Semarang Branch



Bagan I.2. Skema Organisasi Ruang Zona Branch Semarang

Sumber : Analisis Penulis

Area Customer Service atau Galeri Indosat sebagai kantor pelayanan, merupakan wadah dari kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan baik berupa pengaduan, panduan berlangganan, pembelian kartu perdana prabayar GSM/ CDMA/ kartu prabayar internet/ voucher isi ulang, dan/ atau pembayaran tagihan, dll.

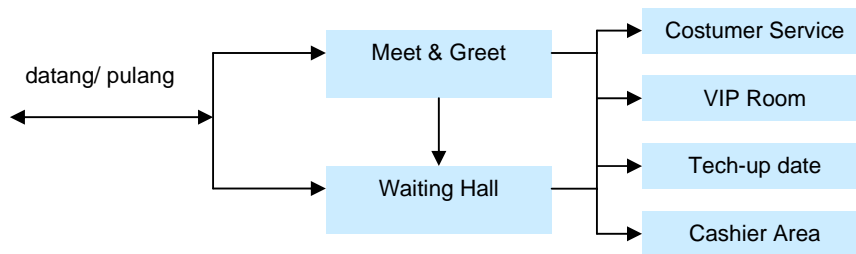
PT. Indosat memiliki 2 tipe galeri, yaitu Galeri Indosat tipe A yang khusus berada di kota besar dan Galeri Indosat tipe B yang berada di kota kecil yang masing-masing mempunyai standarisasi khusus mengenai jenis ruang, besaran ruang dan interiornya.

Galeri Indosat Regional Jateng & DIY yang merupakan Galeri Indosat tipe A, merupakan kegiatan dari Indosat Cabang Semarang yang fungsinya tidak hanya untuk memberikan pelayanan bagi para pelanggan Indosat yang berada di kota



Semarang melainkan juga berfungsi sebagai tempat untuk memasarkan produk-produk Indosat kepada masyarakat.

Di galeri Indosat Regional Jateng & DIY ini setiap harinya tercatat sebanyak  $\pm 200$  orang pelanggan yang datang. Pelanggan yang datang disediakan fasilitas-fasilitas yaitu *waiting hall*, *meet & greet* sebagai resepsionis, *costumer service*, *VIP Room*, *Tech-up date* sebagai layanan aplikasi internet dan *cashier area* sebagai tempat transaksi pembayaran khusus pembelian produk-produk Indosat. (Denah eksisting Galeri Indosat CJDRO dapat dilihat di lampiran)



Bagan I.3. Pola Kegiatan Pengunjung Galeri

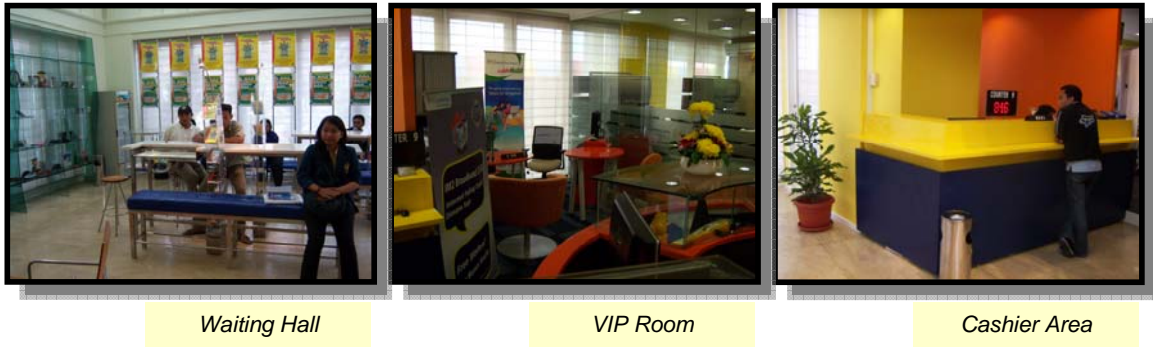
Sumber : Indosat

No	Ruang	Fungsi
1	<i>Meet &amp; Greet</i>	Sebagai ruang penerima dan pengambilan nomor antrian
2	<i>Waiting Hall</i>	Ruang tunggu
3	<i>Costumer Service</i>	Ruang pelayanan bagi para pelanggan
4	<i>VIP Room</i>	Ruang pelayanan bagi pelanggan khusus
5	<i>Tech-up date</i>	Ruang penanganan aplikasi produk IM2
6	<i>Cashier Area</i>	Tempat pembelian sekaligus pembayaran produk

Tabel I.4. Jenis dan Fungsi Ruang Galeri Indosat

Sumber : Indosat

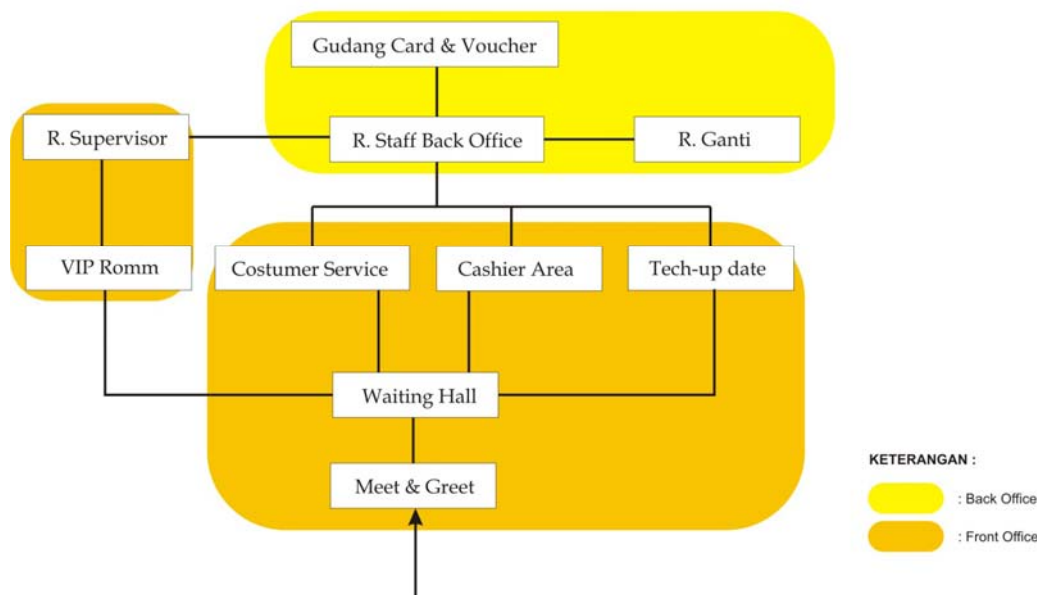




Gambar I.8. Jenis Ruang di Galeri Indosat CJDRO

Sumber : dokumen pribadi

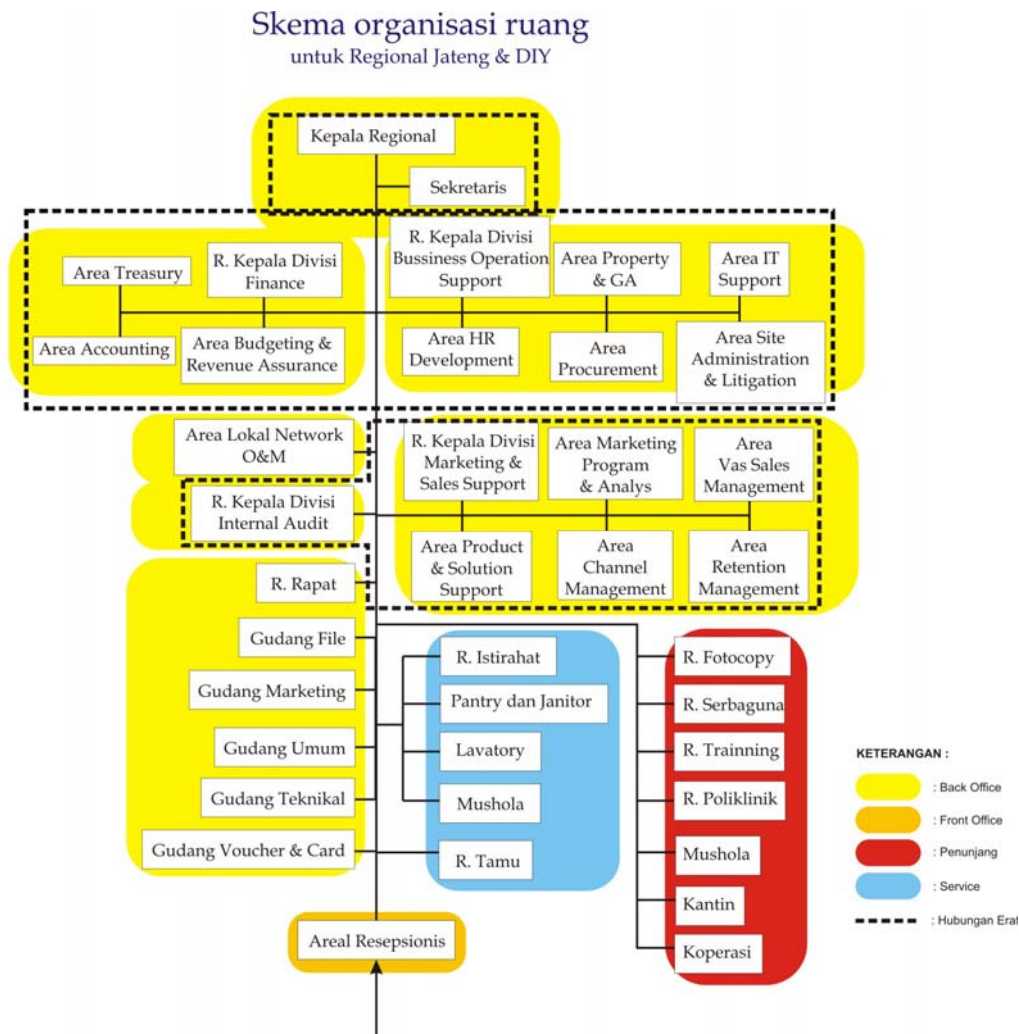
### Skema organisasi ruang untuk Galeri



Bagan I.4. Skema Organisasi Ruang Galeri Indosat

Sumber : Analisis Penulis

## b. Skema organisasi ruang untuk Regional Jateng &amp; DIY



Bagan I.5. Skema Organisasi Ruang Zona Jateng &amp; DIY

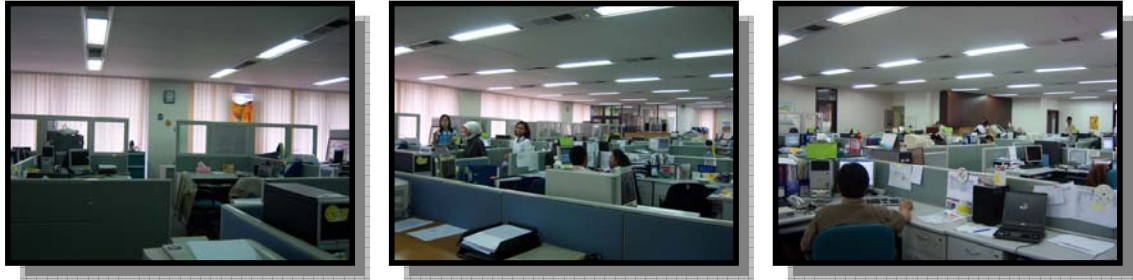
Sumber : Analisis Penulis

**1.9. Sistem Penataan dan Sirkulasi Ruang Kantor**

Sistem penataan ruang kantor yang digunakan oleh setiap gedung Indosat adalah sistem *Open Plan* yang menurut Duffy dalam *Planning Office Space* adalah bentuk penataan geometri yang kaku, layout ruangan yang sangat luas, susunan ruang fleksibel menurut kebutuhan pemakai, dan penataan berdasarkan pembagian sub divisi dan ruang kerja.

Sama halnya dengan gedung Indosat yang lain, Gedung Indosat CJDRO menggunakan sistem *open plan* dan sistem terbuka (*open lay out*) yang merupakan sistem yang tidak menggunakan penyekat ruang yang permanen. Dalam sistem sirkulasi ini setiap ruang-ruang kantor dapat dicapai dari *utility core*.

Sistem ini memudahkan kinerja para karyawan PT. Indosat dalam berinteraksi di dalam ruang kantor mengingat hubungan setiap divisi sangat erat dan dibutuhkan sistem komunikasi yang baik.



Gambar I.9. Penataan Ruang Kantor pada Gedung Indosat CJDRO

Sumber : dokumen pribadi

### 1.10. Ruang Perangkat

Ruang perangkat di Gedung Indosat CJDRO berfungsi sebagai tempat *Data Centre Telecommunication* yang terdapat beberapa perangkat yang sensitif terhadap perubahan tegangan dan grounding. Terdapat perangkat telekomunikasi yang harus hidup terus menerus selama 24 jam sehari. Untuk itu diperlukan perlakuan khusus untuk menjaga kinerja perangkat lunak tersebut dengan *raised floor* dan sistem penghawaan yang khusus.

Saat ini ruang perangkat yang dimiliki Indosat CJDRO hanya berada di kantor Divisi Technical, Gombel saja namun pada perencanaannya ruang perangkat ini juga akan berada di Gedung Indosat CJDRO di Semarang.



Gambar I.10. Kantor Divisi Technical Indosat CJDRO di Jl. Bukit Kusuma, Gombel, Semarang

Sumber : dokumen pribadi

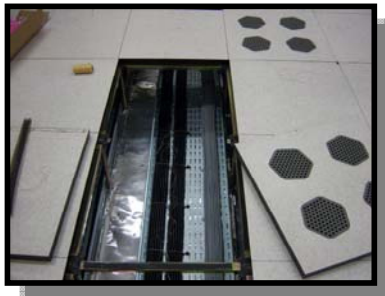
Berikut adalah data mengenai ruang perangkat :



Perangkat-perangkat lunak telekomunikasi ini ditempatkan pada rak –rak khusus yang berdimensi 50 x 150 cm. Dengan ketinggian 2 m setiap raknya.



Dari hasil survey, luas ruang perangkat yang berada di Kantor Divisi Tecnical, Gombel adalah 300 m2 yang berisikan  $\pm 200$  rak perangkat lunak telekomunikasi.



Menggunakan raised floor untuk sistem perkabelan dengan ketinggian 50 cm dan Precision Air Conditioning dengan suhu stabil 18°-20°C.



Ruang monitoring yang berada di sebelah ruang perangkat untuk memantau sistem kerja perangkat telekomunikasi yang dibatasi oleh dinding kaca.

Gambar I.11. Ruang Perangkat

Sumber : dokumentasi Pribadi

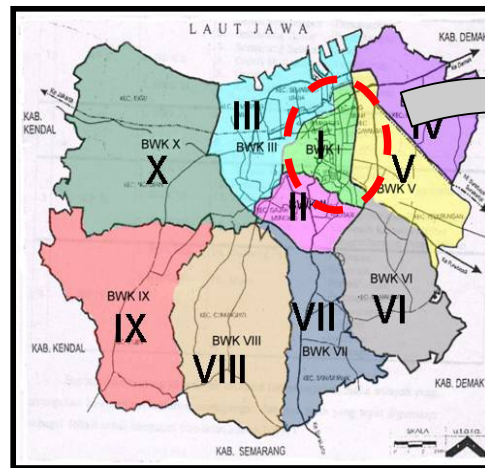
### 1.11. Tinjauan Tapak

Tapak perencanaan dan perancangan Gedung Indosat CJDRO terletak di Jalan Pandanaran no. 131 Semarang. Berdasarkan RTRW/RDTRK Kota Semarang 2000-2010 lokasi tersebut termasuk ke dalam BWK I yang secara letak geografisnya terletak di pusat kota sehingga memiliki lokasi yang cukup strategis



dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kawasan perdagangan dan jasa, perkantoran skala kota dan regional.

Berikut adalah tapak gedung Indosat CJDRO di Semarang :



Gambar I.12 Peta Kota Semarang

Sumber : Bappeda, 2008



Gambar I.13. Lokasi Gedung Indosat CJDRO

Sumber : Bappeda, 2008

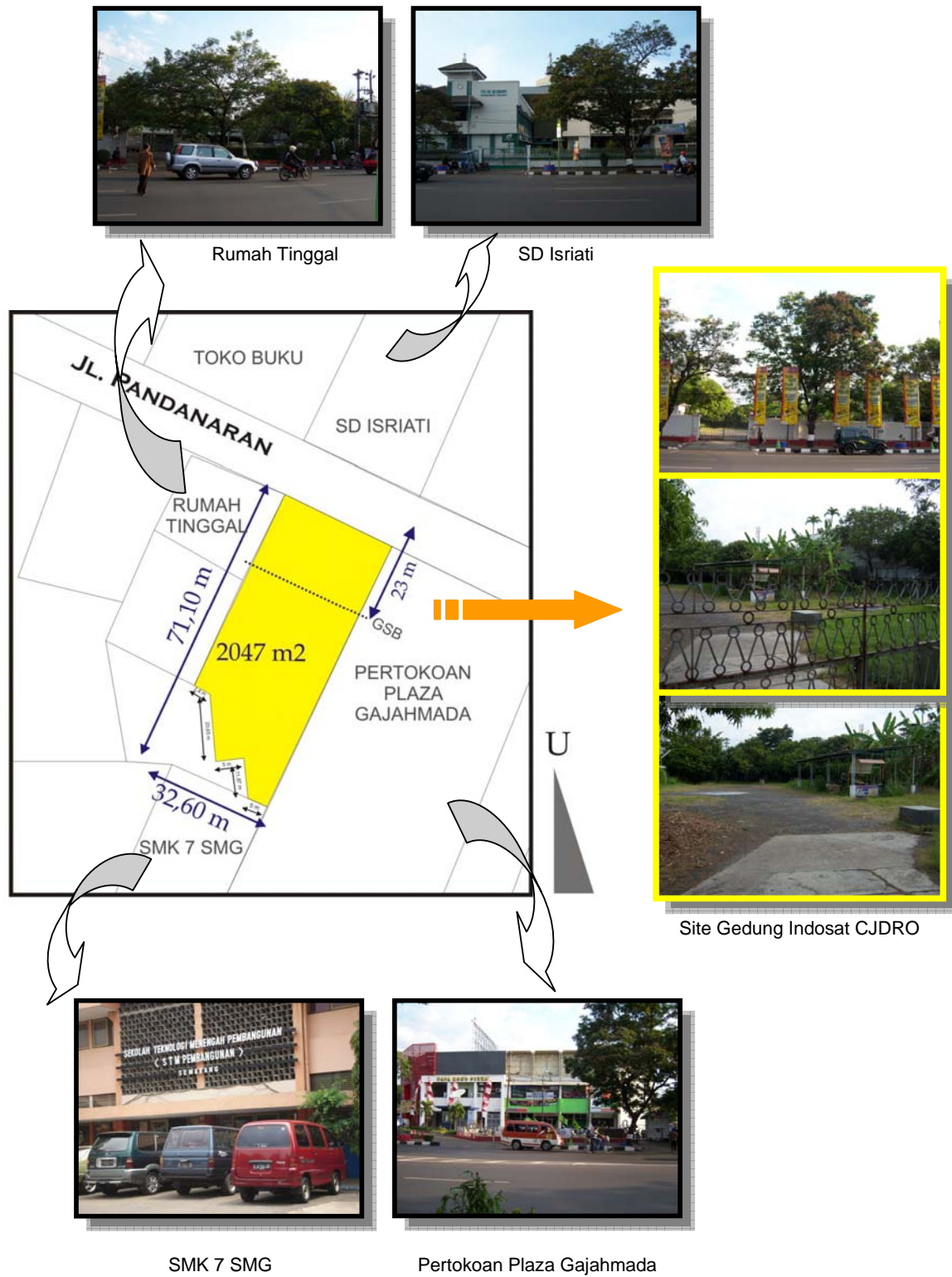
Berikut adalah data mengenai tapak perencanaan Gedung Indosat CJDRO di Semarang :

Luas Tapak	2317 m <sup>2</sup>
Peraturan Bangunan	KDB = 0,5 KLB = 3 Max lantai = 12 GSB = 23 meter
Kontur	Rata

Keadaan Tapak	Lahan kosong
Peruntukkan Lahan	<i>CBD (Central Bisnis District)</i> , Pusat Perkantoran
Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapak berada di kawasan Simpang Lima yang tepatnya di jalan Pandanaran serta dilalui berbagai jenis kendaraan umum dari berbagai arah.</li> <li>• Kepadatan lingkungan di sekitar tapak sedang.</li> <li>• Letak tapak sangat strategis karena berada di pusat kegiatan kota.</li> <li>• Fasilitas umum tapak telah tersedia lengkap.</li> </ul>
Aksesibilitas	Pencapaian utama ke tapak dari Jalan Pandanaran
View	View satu arah dari dan ke tapak
Transportasi umum	Mobil Angkutan Kota, Bis dalam Kota, taxi, dan becak

Tabel I.5. DataTapak

Sumber : Analisa Penulis dan Bappeda, 2008



Gambar I.14. Batas Tapak Gedung Indosat CJDRO

Sumber : Indosat